

Checklista: Kontaktpunkter

Kontaktinformation är all den information som tillsammans skapar bilden av relationen till en kontakt hos er. En kontakt kan vara en kund, prospekt, leverantör, partner eller myndighet. Denna information byggs upp och underhålls i alla de kontaktpunkter ett företag har i sin externa kommunikation.

Denna lista är avsedd att hjälpa er att identifiera varje tänkbar kontaktpunkt där ni har nytta av att samla in information. Fundera för varje punkt på relevansen för just ditt företag och vilken information som är intressant att samla in här.

Telefon

Se till att ni på ett enkelt sätt kan föra över telefonnummer till ert CRM-system. Idealiskt ser ni inkommande samtalsnummer i er telefonkoppling (CTI) och kan ta hand om denna information direkt därifrån. Information ni kvalificerat som extra viktig kan flaggas både vid inkommande och utgående samtal, om den saknas. Har ni exempelvis beslutat att informationsfältet Befattning på person är viktigt, kan detta fält "poppa upp" vid samtal om det saknas.

E-post

Er e-post kommer att innehålla en hel del kontaktuppgifter. Utifrån ett e-postmeddelande bör ni helst kunna lägga upp nya, uppdatera och komplettera befintliga kontakter. Och förresten, vem bevakar info@erdomän.se?

Webb

Webben är en viktig kommunikationskälla. De som anmäler sitt intresse via hemsidan ska naturligtvis läggas upp automatiskt i CRM-systemet. Att dessutom kunna se vad besökare gjort, via tjänster som Enecto och Google Analytics ger värdefull information.

Reception

Missa inte användarna i receptionen. Här utbyts dagligen information som ska in i ett CRM-system. Dessutom ett bra ställe för att komplettera uppgifter om en besökare.

Kundträffar

Med kundträffar menar vi alla de tillfällen där ni träffar kunder i "verkligheten". Exempel kan vara på seminarier, konferenser, mässor och kundbesök. Här är oftast informationsbäraren ett visitkort. Ett tips är att skaffa en visitkorts-scanner och sen sätta denna som en central funktion i företaget. Alla kan sen "dumpa" sina kort här enligt ett kommunicerat förfarande.

Kampanjer och utskick

I samband med större utskick och kampanjer köps ofta kontaktinformation. Vad händer med denna? Uppdateras redan befintliga uppgifter med dessa mer aktuella uppgifter? Vad händer med returer?

Andra databaser

Kontaktinformation snurrar med all sannolikhet runt i fler databaser. Fundera på var och om dessa uppgifter är relevanta i CRM-systemet. Integrera eller slå ihop i så fall.

Vad mer?

Utvecklingen går snabbt, fundera på vilka fler kontaktpunkter ni har. Chatt, sociala medier och bloggar ger nya möjligheter att hämta in information.